

CIUDADANÍA FINANCIERA COMO PILAR DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

ALEJANDRO FERNÁNDEZ W.
Superintendente de Bancos de la República Dominicana

JUNIO 2026

SB en los medios



Los desiertos bancarios están a punto de desaparecer en República Dominicana

De acuerdo con un reporte de la Superintendencia de Bancos (SB) solo queda un municipio cuyos residentes deben trasladarse a otra demarcación para recibir servicios bancarios.



Fachada de la Superintendencia de Bancos. / ARCHIVO/LD

Desaparecen en RD desiertos bancarios



La banca digital se fortalece, con ocho millones de usuarios

- La Superintendencia de Bancos destaca la tecnología en su ranking digital

Bancos de Ahorro y Crédito dominan ranking de digitalización 2025

De la inclusión financiera a la ciudadanía financiera

Durante años, el objetivo era ampliar el acceso al sistema financiero...

Hoy el desafío es mayor
necesitamos construir ciudadanos financieros

Acceder



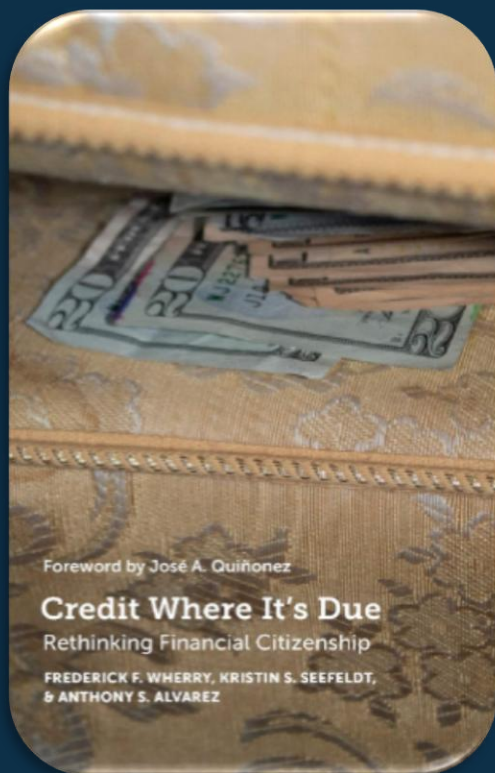
Capacitar



Proteger

Beneficiarse plenamente del sistema financiero





La ciudadanía financiera

es la capacidad de participar plenamente en la vida económica a través del reconocimiento, acceso y uso significativo de los servicios financieros, en condiciones de dignidad y pertenencia.

Frederick F. Wherry
Kristin S. Seefeldt
Anthony S. Alvarez

¿Por qué es importante la ciudadanía financiera?

01

Ser tratado con **dignidad y respeto**

02

Fortalece la confianza en el sistema financiero

03

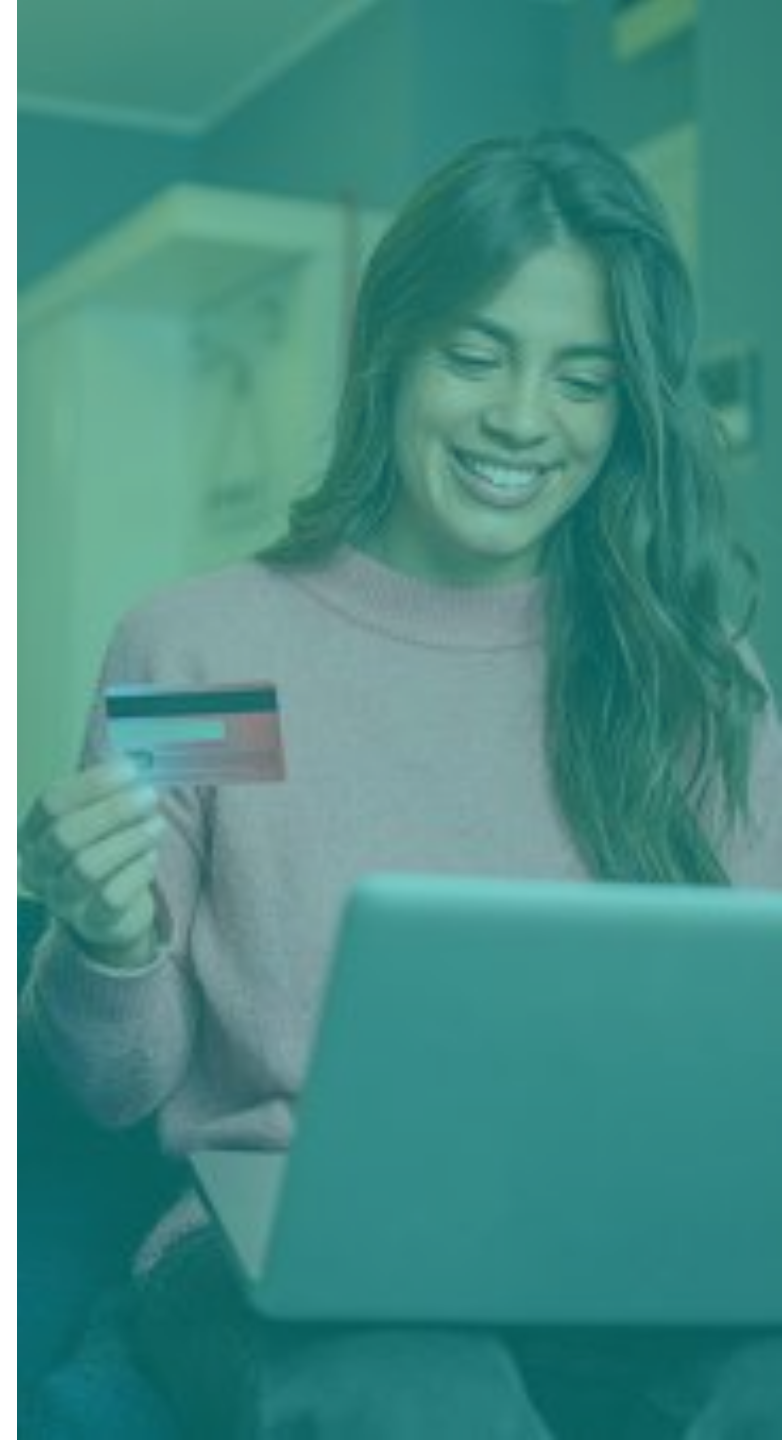
Impulsa la productividad, el emprendimiento y el desarrollo sostenible

04

Promueve la resiliencia financiera en hogares y las MIPYMES

05

Uso efectivo de los productos y servicios financieros



Informe Desiertos bancarios 2024

ACCEDER

CAPACITAR

PROTEGER



INFORME DESIERTOS BANCARIOS 2024



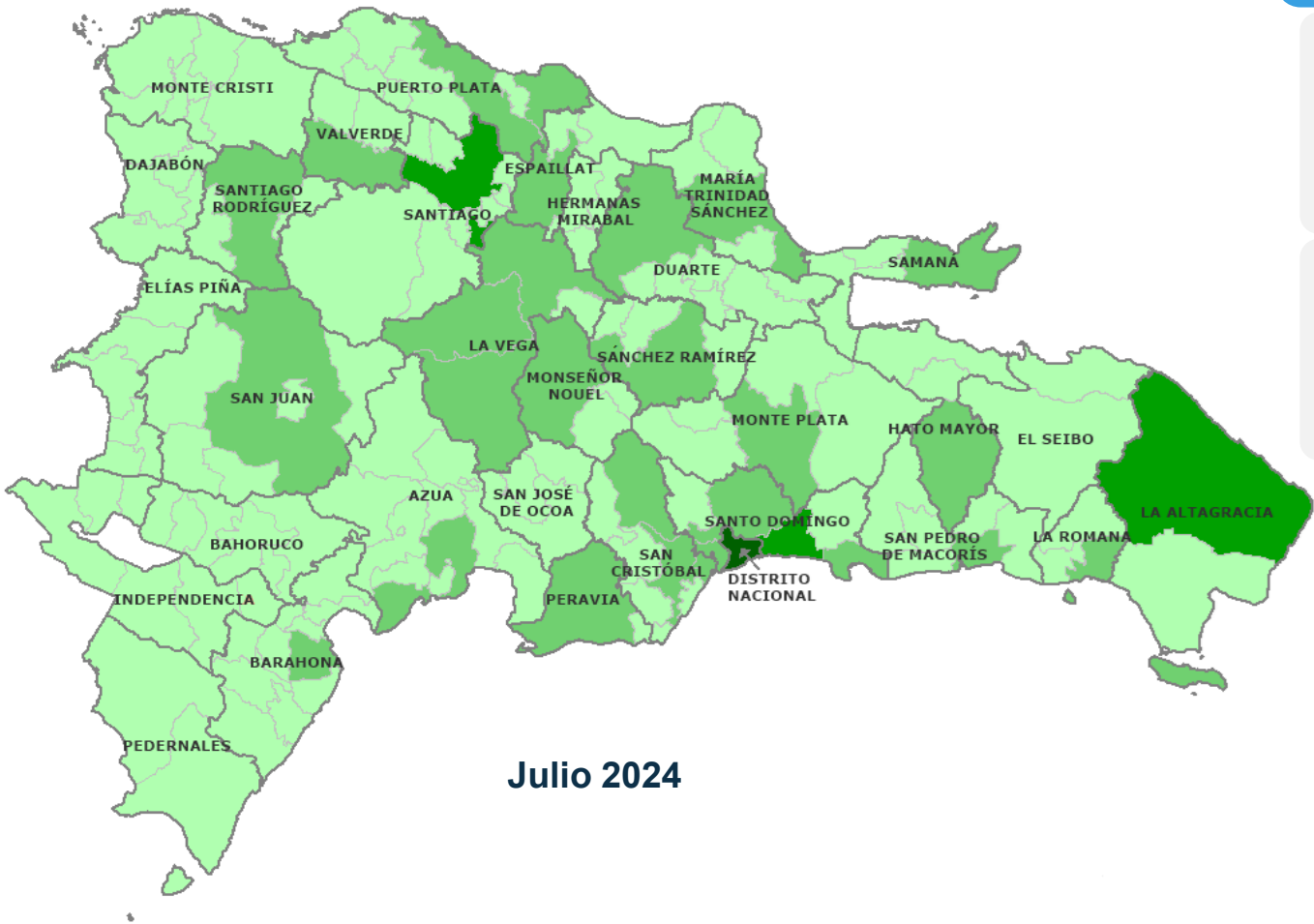
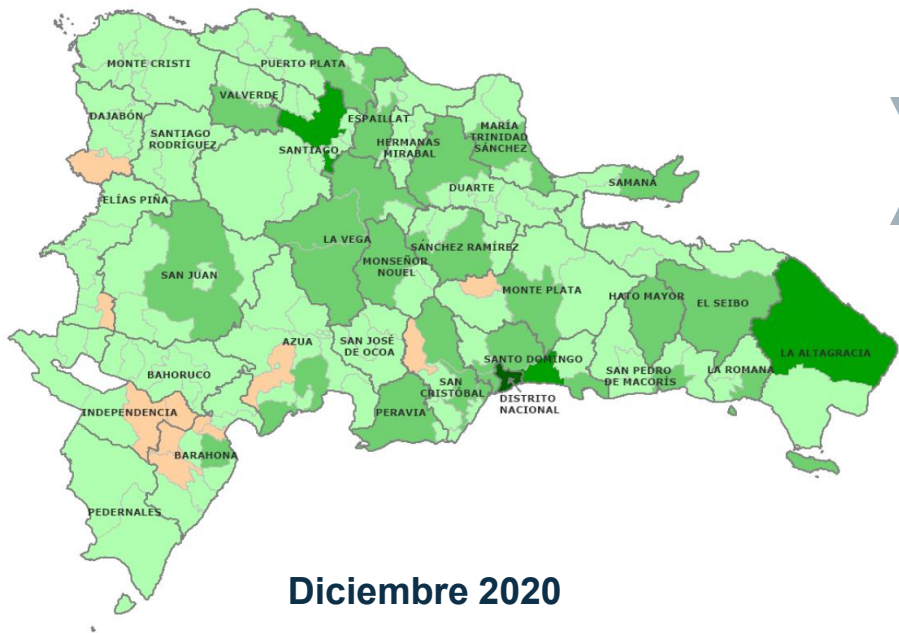
- **República Dominicana logra cerrar la brecha de acceso financiero** territorial mediante la presencia de al menos un punto de acceso bancario en todos los municipios del país.
- **Expansión de la infraestructura financiera: fortalecimiento de cajeros automáticos, subagentes bancarios y sucursales bancarias** como mecanismos clave.
- **La inclusión financiera** en República Dominicana mostró avances significativos, **pasando de 51% en 2021 a 65% en 2024**, según el Global Findex 2025 del Banco Mundial.

Informe Desiertos bancarios 2024

ACCEDER

CAPACITAR

PROTEGER



Iniciativas claves que contribuyen a la inclusión financiera



Regulación innovadora y nuevos productos financieros para **más acceso, más oportunidades y más inclusión**



MARCO REGULATORIO

-  Circular Cuenta Básica
-  Circular Firma Electrónica
-  Circular Onboarding Digital
-  Instructivo de Debita Diligencia (eKYC)
-  Reglamento de Subagentes Bancarios
-  Reglamento de Sistema de Pago



Más acceso al sistema financiero



DIVERSIFICACIÓN DE PRODUCTOS

-  Cuenta Básica de Ahorro y de Nómina
-  Cuenta de Pago Electrónico
-  Cuenta de Ahorro Digital
-  Certificados Digitales
-  Productos creación y recuperación de crédito



Lanzamiento de la cuenta básica
Diciembre 2020



elDinero



Banreservas se acoge a Circular de la SIB para la inclusión financiera

Mediante la Circular 029-20 publicada este lunes, la Superintendencia de Bancos creó la “Cuenta Básica” para ciudadanos que nunca han tenido acceso al sistema financiero formal

Por Redacción — 23 November, 2020

El Banco de Reservas anunció la creación de su nuevo producto “Cuenta de Ahorros Nómina Inclusiva”, para dar acceso a los servicios financieros a un segmento de la población trabajadora que por razones judiciales o crediticias están excluidas del sistema bancario.

Con esa decisión, la entidad financiera estatal es la primera en acogerse a la circular 029-20, emitida este lunes por la Superintendencia de Bancos, que concibe la “cuenta básica” para los excluidos de los servicios bancarios formales.

La puesta en vigencia de la “Cuenta de Ahorros Nómina Inclusiva” por parte del Banreservas fue anunciada durante una rueda de prensa encabezada por el administrador general de la institución financiera, Samuel Pereyra Rojas, y a la que fue invitado el superintendente de Bancos, Alejandro Fernández W.

ACCEDER

CAPACITAR

PROTEGER



Circular Onboarding digital



Apertura remota de productos financieros



Validación digital de identidad



Mayor acceso para segmentos históricamente excluidos



Circular Cancelación de productos de manera digital



Cancelación remota de productos financieros



Mejora en los tiempos del proceso de cancelación



Ranking de digitalización de la Banca Dominicana

La SB ha promovido una competencia sana entre entidades para:

- Mejorar la experiencia del usuario y usuaria
- Expandir canales digitales
- Impulsar innovación financiera
- Facilitar acceso a servicios financieros



ACCEDER

CAPACITAR

PROTEGER

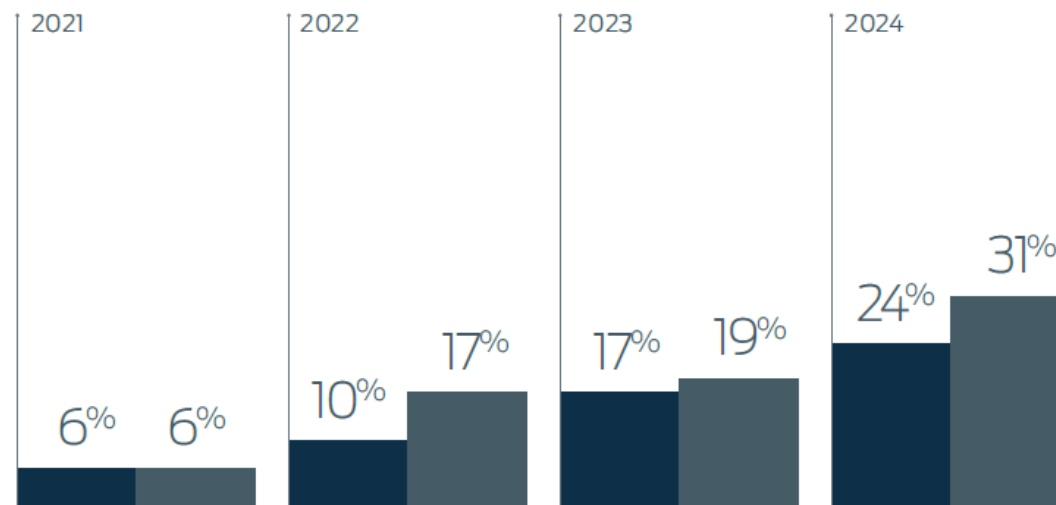
Onboarding digital

+600k

cuentas abiertas usando onboarding digital

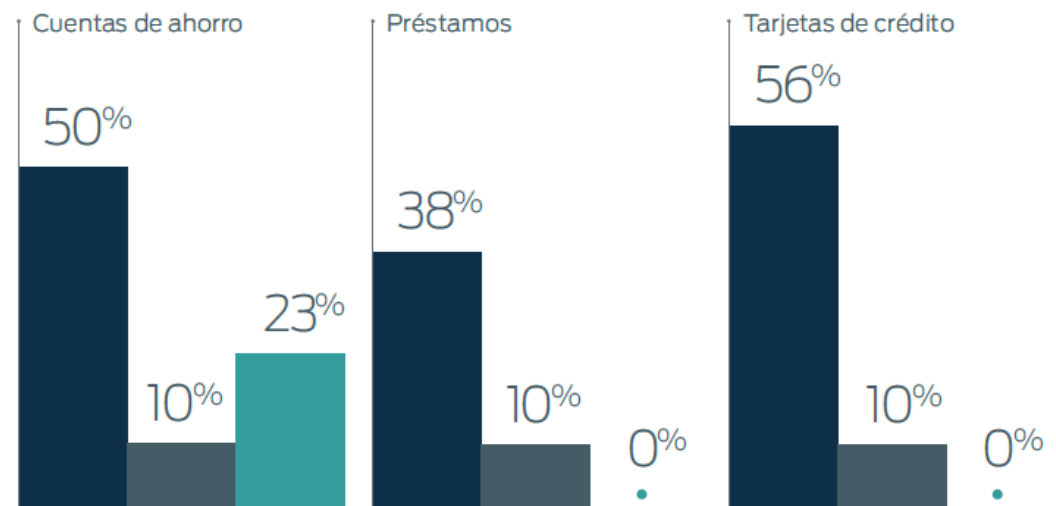
EVOLUCIÓN DEL ONBOARDING Y VENTAS DE PRODUCTOS 100% DIGITALES.
Fuente: Encuesta realizada a las EIF | Valores en porcentaje (%)

- Onboarding digital
- Venta de productos 100% digital



PRODUCTOS QUE SE PUEDEN ADQUIRIR DE MANERA DIGITAL POR TIPO DE EIF.
Fuente: Encuesta realizada a las EIF | Valores en porcentaje (%)

- BM
- AAyP
- BAC



ACCEDER

CAPACITAR

PROTEGER

Inclusión financiera Migrantes



- **Circular SB Núm. 012/21 (1 de julio de 2021)**

Estableció el tratamiento especial y temporal para nacionales venezolanos con pasaportes o documentos de identidad vencidos. Permitió abrir cuentas y acceder a productos y servicios financieros utilizando dichos documentos vencidos.

- **Circular SB Núm. 013/22 (1 de julio de 2022)**

Extendió el plazo de vigencia del tratamiento especial establecido en la Circular 012/21.

- **Circular SB CSB-REG-202400009 (21 de junio de 2024)**

Volvió a extender el plazo para el reconocimiento de pasaportes y documentos venezolanos vencidos.

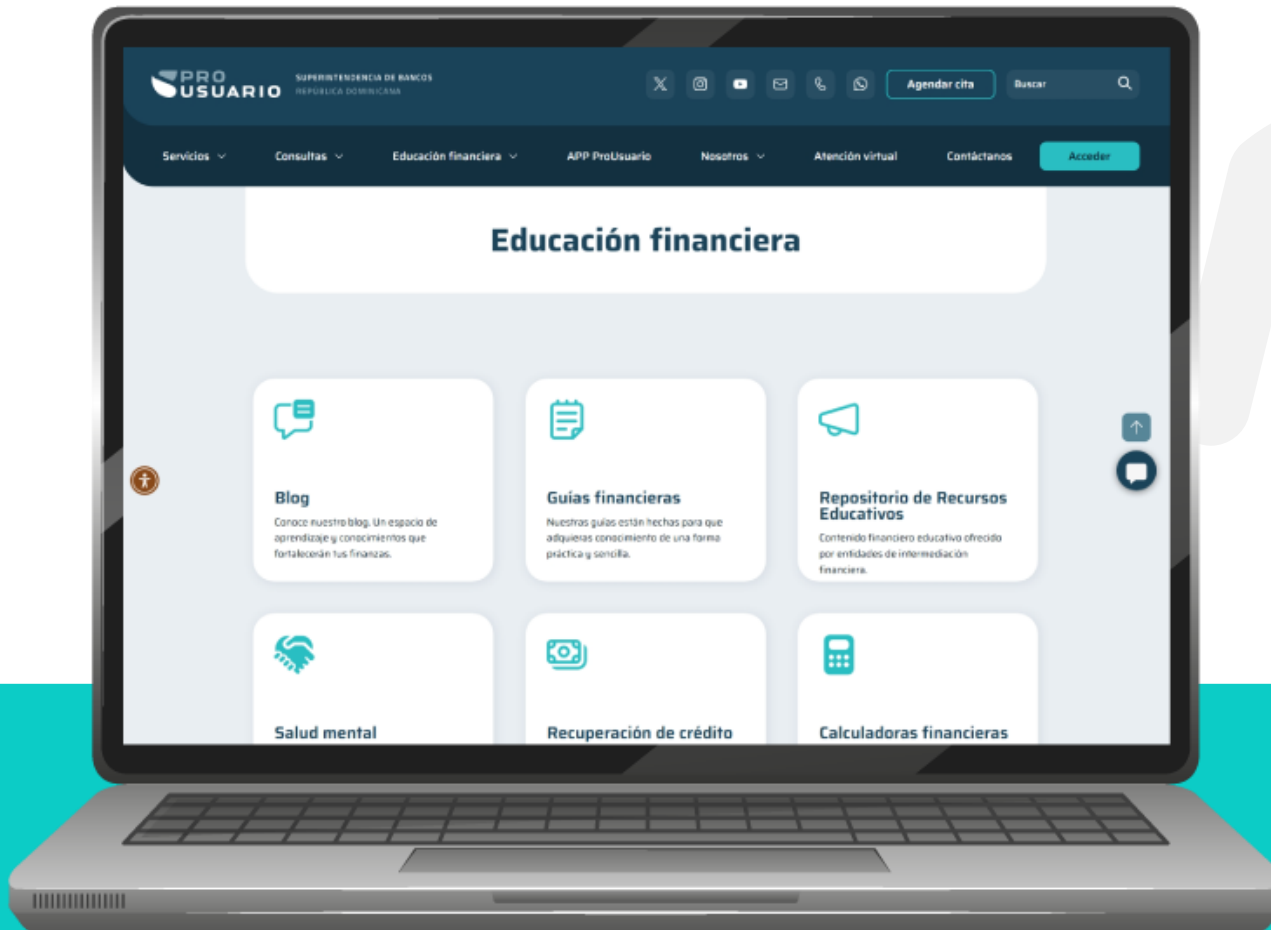
- **Circular SB CSB-REG-202500009 (2025)**

Extendió nuevamente el tratamiento especial, tomando en consideración la decisión de MIREX y la Dirección General de Migración de mantener la validez de estos documentos para determinados trámites migratorios.



Educación Financiera

Contenido de la sección



Blog



Guías Financieras



Repositorio de recursos educativos



Salud Mental



Recuperación de Crédito



Calculadoras Financieras



Preguntas Frecuentes



Rincón Joven



Glosario



Videos



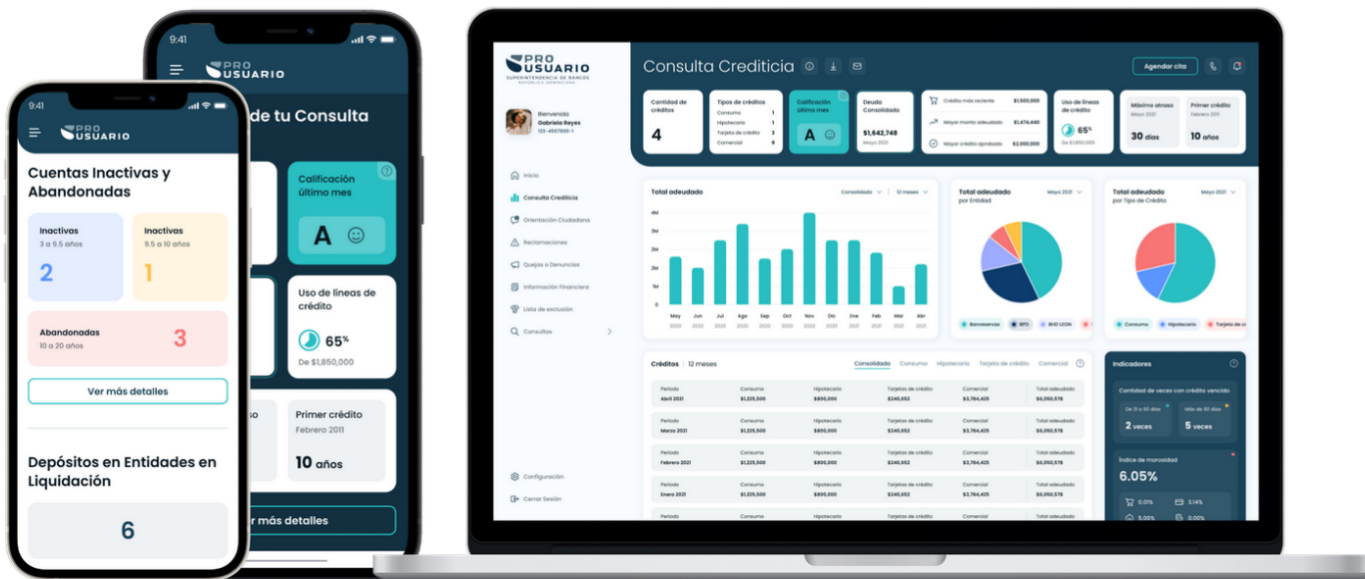
Seguridad Digital

ACCEDER

CAPACITAR

PROTEGER

Canales disponibles ProUsuario



Soy Lucía,
el nuevo ChatBot de ProUsuario.

**PRO
USUARIO**

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA



(809) 731 - 3535

*778 desde el móvil sin cargos

contacto@prouuario.gob.do

ACCEDER

CAPACITAR

PROTEGER

Interacciones

Total de envíos
61,162



Total de apertura
15,248



Clics total
2,274



TOP 5 CLICS	
Sección	Clics
1. Curso: Cómo manejar tus deudas y salir de ellas	807
2. Curso: Manejando el dinero en familia	572
3. Curso: Finanzas para emprendedores	461
4. Sección Educación Financiera	314
5. Curso: Adicciones y comportamientos financieros	245

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REPÚBLICA DOMINICANA



ESCUELA | SB

Nuevos **cursos gratuitos** para mantener tus finanzas.

INSCRIBETE HOY





ACCEDER

CAPACITAR

PROTEGER

EDUCACIÓN FINANCIERA

Seguimos ampliando nuestra oferta académica y hoy queremos invitarte a conocer **nuestros nuevos cursos gratuitos**, diseñados para distintos momentos y necesidades de tu vida financiera.

ESCUELA | SB

ADMINISTRANDO EL DINERO EN FAMILIA



Quiero inscribirme

ESCUELA | SB

CÓMO MANEJAR TUS DEUDAS Y SALIR DE ELLAS



Quiero inscribirme

Repositorio de Recursos Educativos

Repositorio Recursos Educativos

Directorio de contenido educativo ofrecido por entidades de intermediación financiera.

Entidad
Todas

Segmento
Mujer

Tipo
Todos

Modalidad
Todas

Tu seguridad ante todo
Sección de la página web con diferentes artículos orientados a proteger la seguridad del usuario.

Dirigido a: Público general
Modalidad: Virtual

Ver más

Orientación financiera
Sección web donde se ofrecen tips de seguridad para tarjeta de crédito o débito.

Dirigido a: Público general
Modalidad: Virtual

Ver más

Blog de Educación Financiera
Segmento de blogs con diversos artículos con contenidos educativos financieros.

Dirigido a: Público general
Modalidad: Virtual

Ver más

Ahora, el portal web de ProUsuario cuenta con una nueva sección: Repositorio de Recursos Educativos, que pone a disposición materiales educativos gratuitos elaborados por las diferentes EIF, permitiendo al usuario/a segmentar el contenido según sus intereses.

ACCEDER

CAPACITAR

PROTEGER

La Súper en tu bolsillo



ACCEDER

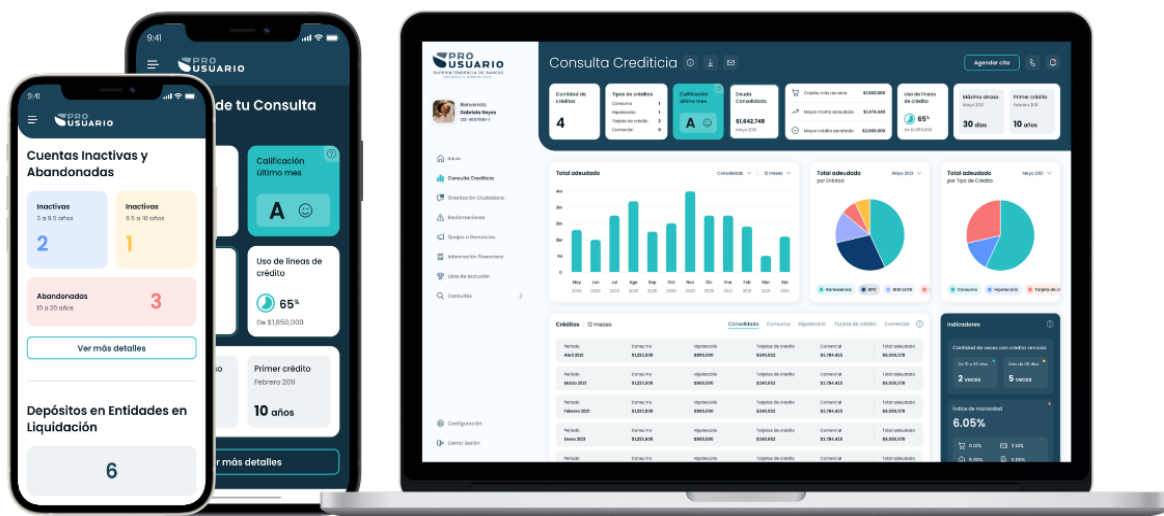
CAPACITAR

PROTEGER

Iniciativas impulsadas por la SB y ProUsuario:

App ProUsuario + 550,000 usuarios y usuarias

Información, servicio
y educación al alcance
de tu mano



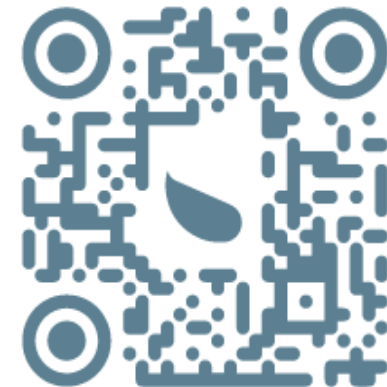
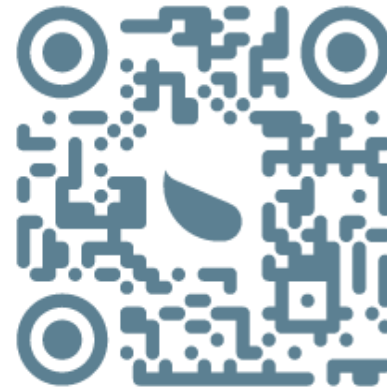
- 01 Consulta crediticia
- 02 Comparativo de indicadores
- 03 Llamadas no deseadas
- 04 Mapa bancario
- 05 Cuentas inactivas o abandonadas
- 06 Depósitos en entidades en liquidación
- 07 Chat con un representante
- 08 Creación de queja o denuncia / reclamación
- 09 Educación financiera
- 10 Acceder a la plantilla de presupuesto

ACCEDER

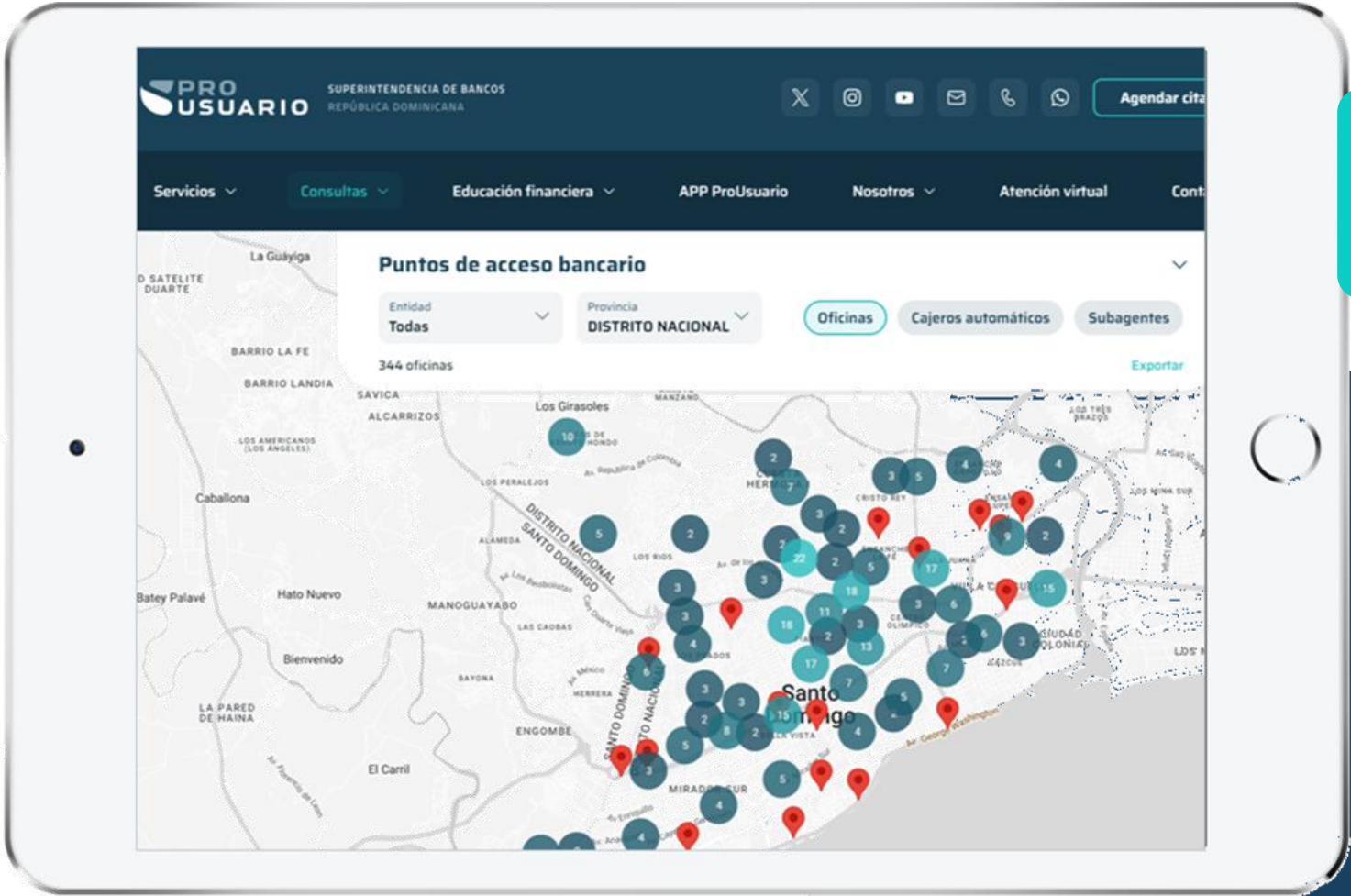
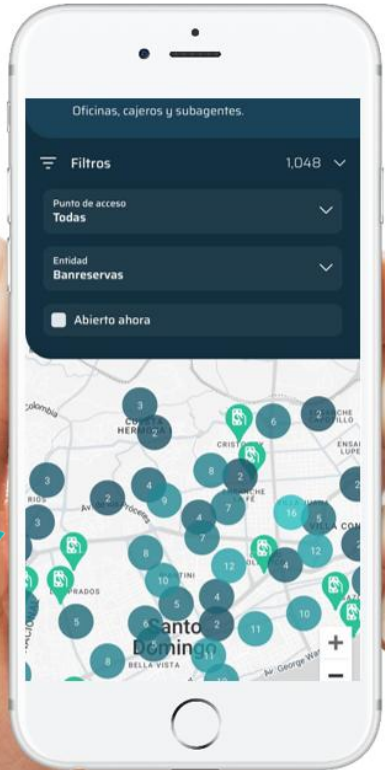
CAPACITAR

PROTEGER

Accede a nuestra APP ProUsuario



Mapa de puntos de acceso bancario





Tablero de Salud financiera

Descripción de iniciativa:

- ✓ Crear un **cuadro de datos financieros personales** que ayude a los usuarios en la **gestión y administración de sus ingresos y gastos**. Es decir, el usuario tendrá acceso a su ratio de deuda-ingreso, permitiendo la administración de sus fondos de una manera más efectiva.



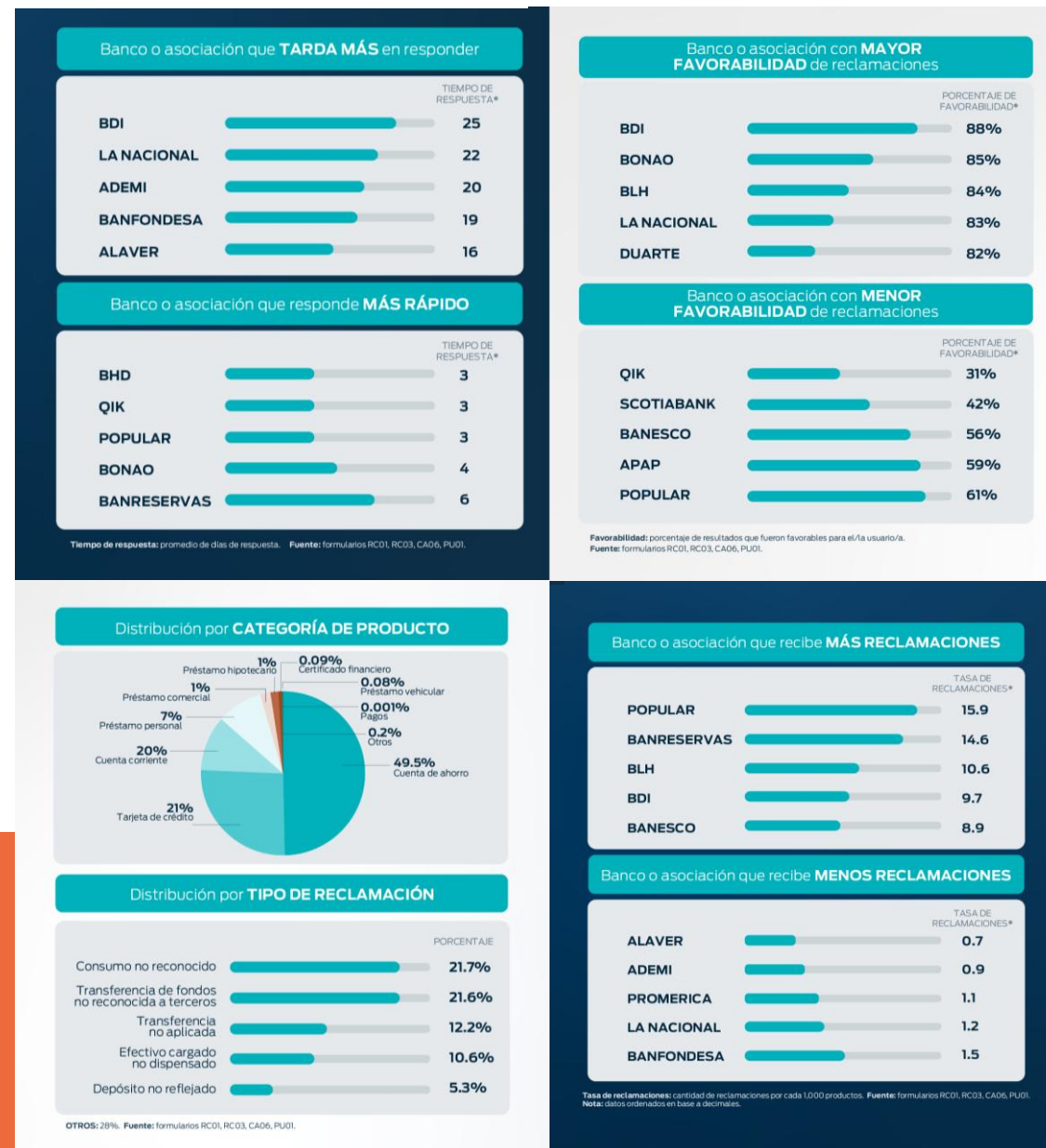
Líneas de crédito | Incluye tarjetas de crédito

	Uso	Deuda	Limite	Tasa	Entidad	Estatus	
	15.0%	\$122,680	\$815,542	60.0%	POPULAR	Al día	Detalles
	33.9%	\$108,646	\$320,320	60.0%	APAP	Al día	Detalles
	1.6%	\$7,740	\$494,000	60.0%	CARIBE	Al día	Detalles
	1.3%	\$5,147	\$387,540	60.0%	POPULAR	Al día	Detalles

Crédito más costoso

Pon atención a las tasas de interés, para evitar o reducir el costo que asumirías al financiarte con estos productos.

Ranking de Reclamaciones



ACCEDER

CAPACITAR

PROTEGER

Reclamaciones por sexo

ProUsuario | Periodo 2025 a T1-2026



Hombre



Mujer

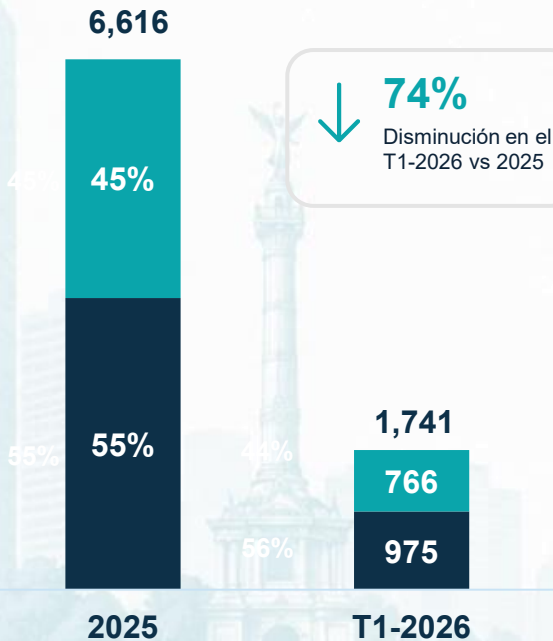
ACCEDER

CAPACITAR

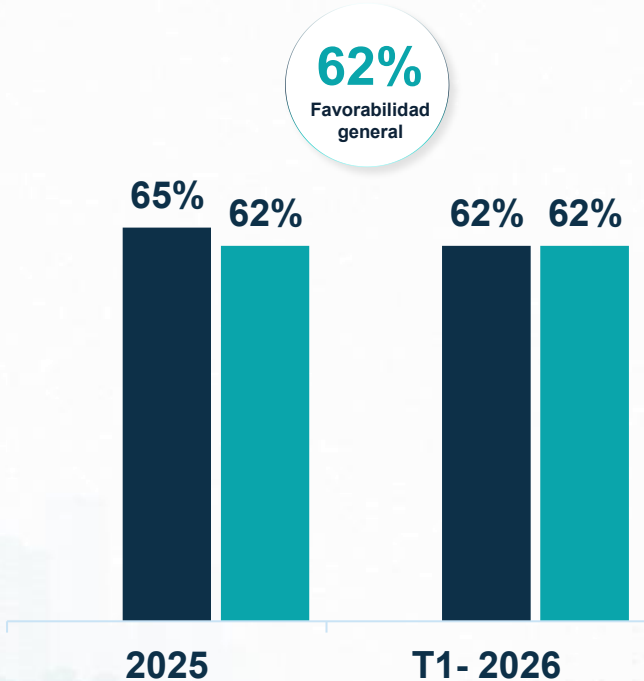
PROTEGER



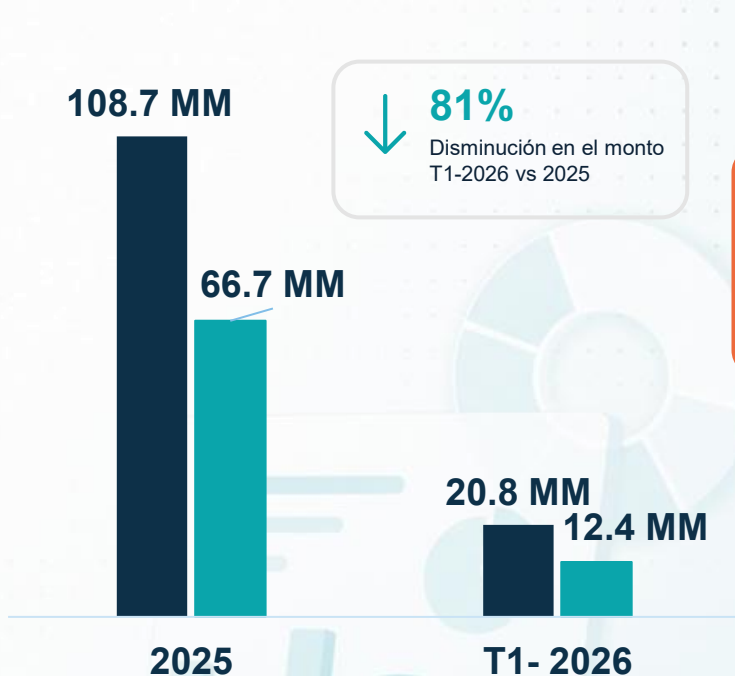
Reclamaciones recibidas



Favorabilidad



Monto instruido a devolver



Top Reclamaciones (2025)



33%

Consumo No Reconocido



12%

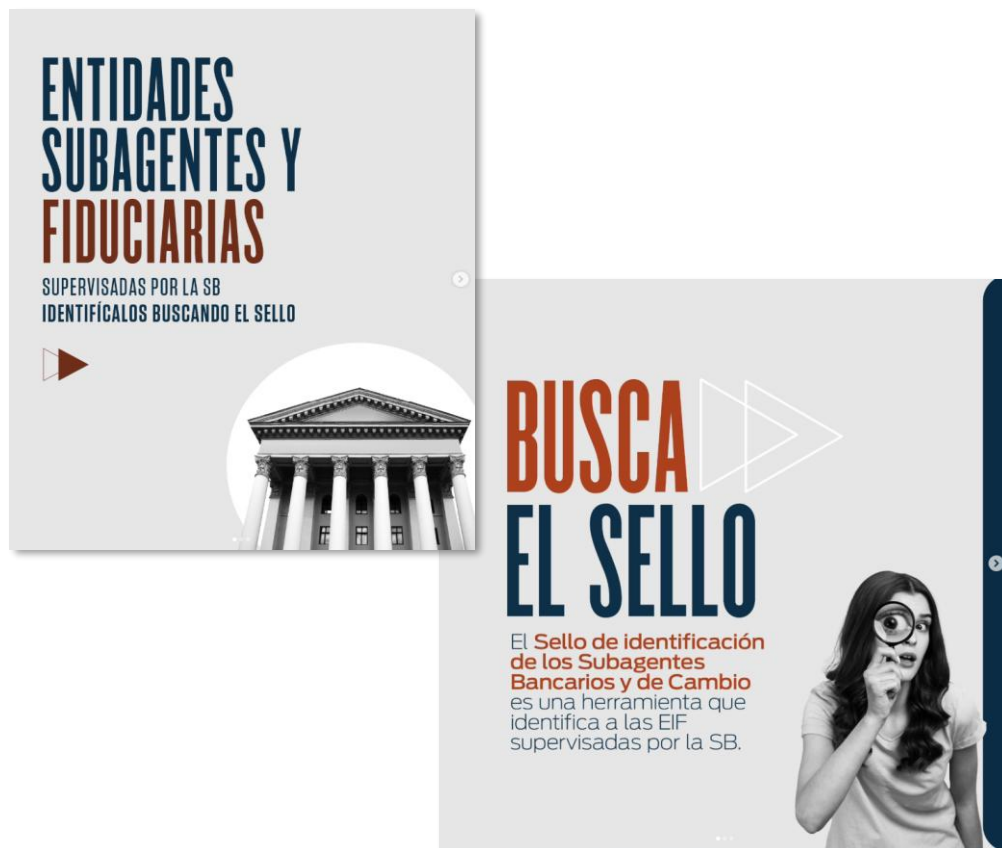
Transferencia Errónea



11%

Transferencia de Fondos no reconocida

Misión Centinela educar y proteger al usuario



Entidades autorizadas

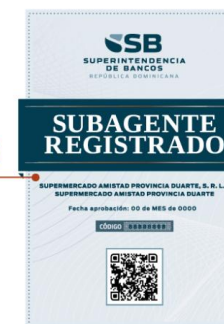
SELLO FÍSICO
En las
sucursales



SELLO DIGITAL
En las
plataformas
digitales

Subagentes bancarios y de cambio

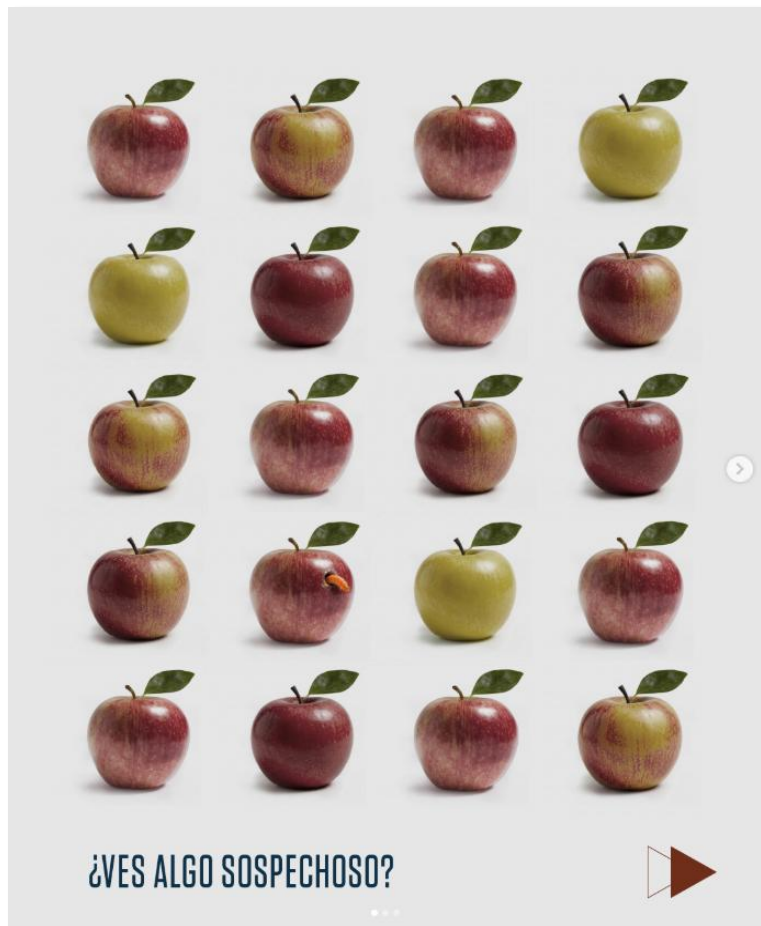
SELLO FÍSICO
En las
sucursales



SELLO DIGITAL
En las
plataformas
digitales

Misión Centinela

educar y proteger al usuario



Visibilidad de la información crediticia

CIRCULAR SB: CSB-REG-2026000006

NUEVA DISPOSICIÓN SOBRE LA VISIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA

CENTRAL DE RIESGOS Y DERECHO
AL OLVIDO. LO QUE DEBES SABER.

¿SE ELIMINA LA DEUDA?

No.

- La deuda no desaparece.
- Las obligaciones siguen siendo válidas y exigibles.
- Las entidades de intermediación financiera mantienen su derecho de cobro por las vías legales, tanto judiciales como extrajudiciales.

¿CÓMO TE BENEFICIA?

- Más oportunidades de acceso al crédito.
- Evaluación basada en tu situación actual.
- Mayor equilibrio en el uso de la información financiera.

Beneficiarse plenamente del sistema financiero

Los dominicanos cada vez acceden más, utilizan más y confían más en su sistema financiero.

21%
Tenencia de
Tarjetas de
crédito
11% en 2014



64.8%
de los dominicanos
poseen una cuenta
financiera
54.1% en 2014



91%
Confianza en las
Apps bancarias



28%
accedió a financiamiento
formal a través de
instituciones financieras
24% en 2014



55%
Transacciones vía
Canales alternos



Más acceso, más digitalización y mayor confianza en el sistema financiero dominicano.

Procurar la representación equitativa de hombres y mujeres en los mensajes institucionales.



Hacia la ciudadanía financiera



Mujeres



Migrantes



MIPYMES



Población
envejeciente



Personas con
discapacidad

Hemos trabajado para que más personas sean reconocidas y puedan participar plenamente en el sistema financiero.

...eso es ciudadanía financiera

Modificación del Reglamento de **protección al usuario**



Principales cambios de el **nuevo Reglamento Protección de los Usuarios de Productos y Servicios Financieros**:

Supervisión de Conducta de Mercado;

Establece el principio de divulgación efectiva y se amplia aspectos sobre como las EIF deben cumplir con los lineamientos de **transferencia y divulgación**;

Incorpora el principio de **trato justo**;

Incluye el principio de **reflexión y retractación**;

Crea el Sistema de Atención al Usuario (SAU);

Delimita aspectos sobre el **endeudamiento responsable**;

Incluye aspectos sobre **privacidad y protección de la información** de los usuarios.



Ciudadanía financiera de usuarios a ciudadanos financieros



Etapa

Acceso

Inclusión financiera

Protección financiera

Educación financiera

Ciudadanía financiera



Objetivo

Tener una cuenta

Utilizar productos

Reducir riesgos

Desarrollar capacidades

Participar plenamente y mejorar el bienestar

En la Superintendencia de Bancos creemos que la inclusión financiera es el punto de partida, no la meta final. La meta es construir una ciudadanía financiera donde cada persona pueda **acceder**, **comprender**, **utilizar**, **confiar** y **beneficiarse plenamente** del sistema financiero.

Ciudadanía financiera una visión a futuro



Los próximos pasos de la ciudadanía financiera en República Dominicana



Esto conecta mejor con el futuro.

¡AVANZANDO JUNTOS!

HACIA LA CIUDADANIA FINANCIERA

809.685.8141 |     @superdebancosrd | www.sb.gob.do

AV. MÉXICO NO. 52, ESQ LEOPOLDO NAVARRO, SANTO DOMINGO, D.N., REPÚBLICA DOMINICANA



ACCEDER A
PROUSUARIO
DIGITAL



DESCÁRGALO EN
GOOGLE PLAY